

보도 일시	2022. 6. 24.(금) 배포시점	배포 일시	2022. 6. 24.(금) 10:00
담당 부서	이용자정책국 이용자보호과	책임자	과 장 이소라 (02-2110-1540)
		담당자	사무관 황상하 (02-2110-1546)

통신서비스 중단시, 이용자 피해구제 강화 된다

- 손해배상 기준시간 3→2시간 단축, 기준금액 6→10배 확대
- 이용자 청구 없이 다음달 자동 요금반환 명확화
- 홈페이지 및 앱 통해 쉽게 통신서비스 중단 조회, 손해배상 청구

방송통신위원회(이하 ‘방통위’, 위원장 한상혁)는 최근 크고 작은 통신서비스 중단 사고가 연이어 발생하면서, 이용자의 피해구제에 대한 관심이 높아지고 있는 가운데 이용자 피해구제의 실효성 확보를 위해 주요 통신사(SKT·SKB·KT·LGU+) 이용약관을 개선한다고 밝혔다.

현재 주요 통신사의 이용약관에 따르면, 연속 3시간(1개월 누적 6시간) 이상 서비스 중단 시, 초고속인터넷 분야의 경우 해당 서비스 요금의 6배, 이동전화 분야의 경우 8배 상당의 금액을 배상하도록 규정되어 있다. 그러나, 최근의 변화된 통신이용 환경을 반영할 필요성 등이 제기되어 방통위는 작년 11월부터 이용약관상 손해배상 기준 등 제도 개선을 위해 주요 통신사와 협의를 진행하며 전문가 의견수렴을 병행했다.

* 초고속인터넷 분야 : (‘02) 기준시간 4→3시간, (‘18) 기준금액 3→6배로 확대

이동전화 분야 : (‘01) 기준시간 6→3시간, (‘12) 기준금액 3→6배, (‘19) 6→8배로 확대

이번에 개선되는 주요 통신사 피해구제 절차·내용은 다음과 같다.

첫째, 손해배상의 기준 시간은 단축되고 금액은 확대된다. 초고속인터넷 및 이동전화 서비스 제공이 연속 2시간 이상 중단된 경우, 손해배상을 청구하면 해당 서비스 장애시간 요금의 10배를 배상받을 수 있다.

이는 통신망의 고도화, 스마트폰의 도입 및 통신서비스 이용방식 변화 등과 함께 통신서비스 제공 중단 시 소요되는 복구 시간, 전기통신사업법 규정과의 정합성*, 국내외 사례 등을 종합적으로 고려한 것이다. 아울러, 통신서비스 제공 중단에 따른 이용자 피해에 대해 폭넓은 배상이 이루어지도록 기준 금액을 대폭 확대하였다.

* 현행 전기통신사업법 시행령상 중요통신시설의 경우 '지체없이' 고지, 기타 통신시설의 경우 '2시간 이상' 장애 시 중단사실 및 손해배상 기준·절차를 고지(제37조의11①제5호)

< 이용약관 상 통신장애 시 손해배상 기준 개선 사항(요약) >

구 분		개선 전	개선 후
초고속 인터넷	배상기준 장애시간	연속 3시간 이상 또는 1개월 누적 6시간 초과	연속 2시간 이상 또는 1개월 누적 6시간 초과
	배상기준 금액	장애시간 요금의 6배 상당	장애시간 요금의 10배 상당
이동전화	배상기준 장애시간	연속 3시간 이상 또는 1개월 누적 6시간 초과	연속 2시간 이상 또는 1개월 누적 6시간 초과
	배상기준 금액	장애시간 요금(월정액 및 부가 사용료)의 8배 상당	장애시간 요금(월정액 및 부가 사용료)의 10배 상당

둘째, 통신서비스가 중단되는 경우, 이용자의 신청이 없어도 다음 달에 자동으로 요금반환이 이루어진다. 이용자가 직접 신청하여야 하는 손해배상과 달리, 요금반환은 이용자의 신청 없이 통신서비스 중단 일수에 따라 월정액 요금의 일할기준 금액을 반환(또는 감면하여 부과)해야 하나, 명확하지 않은 측면이 있어 “다음 달에 자동으로 반환” 된다는 점을 이용약관에 명시하도록 했다.

셋째, 통신사 홈페이지와 고객센터 앱을 통한 통신서비스 제공 중단 및 손해배상 안내가 강화된다. 현재 통신서비스 중단 사고 발생 시, 통신사 홈페이지나 고객센터 앱에서 서비스 중단에 대한 정보를 찾기가 쉽지 않고, 심지어 손해배상 청구 절차나 양식에 대한 안내도 전혀 이루어지지 않고 있다. 이에 홈페이지 및 고객센터 앱에 별도의 메뉴를 신설해 이용자가 통신서비스 중단 사고를 쉽게 확인하고 신속하게 대처할 수 있도록 할 예정이다.

방통위는 이용약관 개정의 경우, 주요 통신사에서 과학기술정보통신부 신고 절차를 거쳐 사업자별로 전산시스템을 개선해 7월중 시행할 예정이며, 홈페이지 개편은 8월중에 이루어질 것이라고 밝혔다.

한편, 방통위는 통신서비스 중단 시, 다양한 고지 수단 중 하나를 통신사업자가 선택하는 현행 고지 방식을 개선해 이용자가 쉽게 알 수 있는 방법으로 우선 고지하도록 전기통신사업법 시행령을 개정하는 등 이용자 피해구제의 실효성 확보를 위한 제도개선도 지속적으로 추진할 계획이다. 끝.

